

常見問題

1. 何謂創新電話理財？

我們的電話理財具備語音識別技術，您只須在電話上說出所需協助，系統會識別及理解您的語音內容並將來電轉駁至所需服務，助您輕鬆自在使用電話理財。

2. 電話理財提供哪幾種語言？

我們提供廣東話、英文及普通話服務。

3. 為甚麼使用電話理財？

我們的電話理財具備語音識別技術，系統會識別及理解您的語音內容並將來電轉駁至所需的自助服務，或者轉駁至客戶服務主任，然後為您提供協助。換言之，您可享受更快捷的服務，省時省力，亦有多種語言供您選擇。

4. 我是否需要在每次致電時說明致電目的？

是。在您說明目的後，我們便能將您的來電轉駁至所需服務，助您節省等候時間。如果系統未能理解您的來電目的，您會被轉駁至按鍵式的語音目錄，然後選擇所需協助。

5. 我是否能在所有熱線使用語音識別服務？

我們正分階段在不同熱線加入此功能，期間您所致電的熱線可能尚未具備此功能。

6. 如何知道熱線是否提供語音識別服務？該何時說明致電目的？

如果您所致電的熱線提供語音識別服務，您會聽到以下的錄音，讓您說明來電目的：
「請依家簡單咁講下你打嚟嘅原因」

7. 滙豐會將我說明致電目的之錄音保存多久？

我們會將您說明來電目的之錄音保存6個月，僅用於提升我們的服務質素。

8. 您們保存我說明致電目的之錄音時，會如何保障我的個人資料？

系統並不會將您的錄音保存至客戶記錄，換言之，我們無法根據語音辨認出客戶身分，而所有錄音會像其他敏感資料一樣被保存於安全的數據庫，並受防火牆保護。
另外，說明致電目的時，請勿分享銀行戶口號碼、電話理財密碼等個人資料。